

Bijlage 1 Programma van eisen – Werkplekgerelateerde ICT-hardware en aanvullende diensten v2

Alle gestelde eisen dienen in het gehanteerde opslagpercentage te zijn opgenomen, tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald.

A. Algemene eisen

1. Opdrachtnemer heeft een breed assortiment met A-merken. Dit zijn artikelen met een hoge naamsbekendheid, goede reputatie en zijn toonaangevend in de markt qua kwaliteit en prijs.
2. Opdrachtnemer dient een geautoriseerd reseller van Apple te zijn en een geautoriseerd Microsoft Partner.
3. Opdrachtnemer biedt uitsluitend fabrieksnieuwe werkplekgerelateerde ICT-hardware (geen grijze import), tenzij opdrachtgever uitdrukkelijk aangeeft hiervan af te willen wijken.
4. Alle gestelde eisen dienen bij het opslagpercentage in te zetten. Er mogen hiervoor geen additionele kosten in rekening worden gebracht.
5. Indien er sprake is van een nieuw, opvolgend model, garandeert opdrachtnemer dat zij een gelijkwaardig apparaat aanbiedt gedurende de looptijd van de overeenkomst. De specificaties van het nieuwe, opvolgende model zijn minimaal gelijk aan de gevraagde specificaties.
6. Opdrachtnemer adviseert opdrachtgever over alle aspecten van ICT-hardware, waaronder lifecyclemanagement, selectie, gebruik, beheer, onderhoud en support.
7. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om op een later moment een verwerkersovereenkomst aan te gaan met opdrachtnemer, mochten er gedurende de looptijd van de raamovereenkomst persoonsgegevens verwerkt gaan worden.

B. Eisen ten aanzien van bestelling

B.1 Algemene eisen bestelling

1. Bestelopdrachten hoeven geen minimale waarde of een minimum aantal te leveren stuks te bevatten.
2. Opdrachtgever zal met opdrachtnemer overeenkomen welke medewerkers bestelopdrachten mogen afsluiten namens opdrachtgever. Dit wordt in de raamovereenkomst vastgelegd. Andere personen dan deze bij opdrachtnemer gemandateerde medewerkers kunnen de opdrachtgever niet binden. Aanvaardt opdrachtnemer een dergelijke bestelopdracht, dan accepteert opdrachtnemer het risico dat de bestelopdracht teruggedraaid wordt zonder eventuele schadevergoeding te betalen.

B.2 Bestelling via gepersonaliseerde webshop

1. Opdrachtnemer stelt kosteloos een gepersonaliseerde webshop beschikbaar, zodat opdrachtgever alle ICT-hardware kan bestellen via deze webshop. Gepersonaliseerd houdt in dat onze prijsafspraken erin zitten, er alleen producten in staan die opdrachtgever wenst te bestellen en dat alle bestelde producten in de webshop ook worden meegenomen in de evaluatie.
2. Op verzoek kunnen extra producten worden opgenomen in de webshop (bijv. alle kabels van 1 meter

erin, en dan ook die van 5 meter erbij).

3. De actuele levertijd per apparaat en toebehoren is zichtbaar in de webshop.
4. De prijzen in de webshop zijn zichtbaar excl. btw (maar wel incl. het opslagpercentage).

B.3 Bestellingen via nadere offerte

1. Opdrachtnemer maakt op verzoek offertes en levert deze offerte binnen vijf werkdagen. Bijvoorbeeld in geval van grote aantallen of wensen buiten het assortiment.
2. De aangeboden nadere offerte heeft een gestanddoeningstermijn van minimaal 30 dagen.

C. Eisen ten aanzien van levering

1. De apparaten zijn voorzien van een serienummer. Opdrachtnemer levert per bestelling een lijst met serienummers, die ook zichtbaar zijn op de factuur.
2. Opdrachtnemer levert bestellingen af op de Brinklaan 35 te Bussum. Tenzij anders overeengekomen bij de bestelling.
3. Opdrachtnemer bundelt bestellingen op verzoek van opdrachtgever.
4. Opdrachtnemer rekent geen bezorgkosten. Alle prijzen zijn all-in.
5. De levertijd van de producten bedraagt maximaal tien (10) werkdagen na de dag waarop de bestelling door opdrachtgever is verzonden naar opdrachtnemer, tenzij anders is afgesproken en met uitzondering van Build-to-Order (BTO) en Configure-to-Order (CTO). Indien opdrachtnemer hier niet aan kan voldoen dan is opdrachtgever gerechtigd om producten af te nemen bij een andere partij. Indien opdrachtgever reeds een bestelling bij opdrachtnemer heeft geplaatst, wordt het volledige bedrag gecrediteerd door opdrachtnemer.
6. Indien opdrachtnemer niet in staat is de apparaten en toebehoren te leveren, behoudt opdrachtgever zich het recht voor om deze bij derden te bestellen.
7. Opdrachtnemer communiceert vooraf wanneer bestellingen worden geleverd en verzorgt ook Track & Trace.
8. Leveringen vinden plaats op werkdagen tijdens de openingsuren van het gemeentehuis. Deze staan hier opgenomen: Contact en openingstijden - Gooise Meren. Opdrachtnemer dient zijn vervoerder hiervan op de hoogte te stellen.
9. Een daartoe aangewezen medewerker van opdrachtgever moet tekenen voor ontvangst van de levering. Zonder handtekening van opdrachtgever blijft opdrachtnemer aansprakelijk voor de geleverde producten.
10. Opdrachtnemer draagt zorg voor een deugdelijke en duurzame verpakking die tevens niet overbodig is. De verpakking dient wel te zorgen voor een zodanige beveiliging en vervoer van de goederen, dat deze in een goede staat de plaats van aflevering bereiken en het lossen daar veilig kan plaatsvinden.
11. Opdrachtnemer neemt een melding betreft Dead on Arrival (DOA) tot ~~1430~~ dagen (en voor

Appleproducten 8 dagen na levering in behandeling. Opdrachtnemer levert binnen vijf (5) werkdagen een nieuw apparaat (met uitzondering van Build-to-Order (BTO) en Configure-to-Order (CTO)), rekent geen extra kosten en neemt het defecte apparaat kosteloos retour.

12. Op de pakbon van het geleverde apparaten en toebehoren moet duidelijk zichtbaar zijn wie de besteller is van het product.
13. Opdrachtnemer neemt indien nodig verpakkingen en pallets kosteloos terug, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Deze eis is bijvoorbeeld van toepassing bij grotere leveringen. Verpakkingsmateriaal van enkele stuks voert opdrachtgever zelf af.
14. Laptops worden voor levering in Intune gezet door opdrachtnemer.
15. Apple-apparatuur wordt voor levering in Apple Business Manager (ABM) gezet door opdrachtnemer.
16. Opdrachtnemer levert bij iedere levering de CMDB-informatie aan in digitale vorm (in xlsx, .xls of .csv).

D. Eisen ten aanzien van laptops

1. Laptops zijn geschikt voor een normale gebruiksduur van minimaal drie (3) jaar. Laptops beschikken over ten minste een fabrieksgarantie van 24 maanden.
2. De laptops voldoen aan de op het moment van aanschaf geldende aanbevolen systeemeisen en updates m.b.t. het installeren en gebruiken van de Microsoft365 applicaties en apps.
3. Opdrachtnemer kan adapters van geleverde laptops minimaal 3 jaar na levering naleveren, zodat de gebruiksduur van minimaal 3 jaar gegarandeerd is.
4. De overige technische specificaties worden afgestemd bij nadere bestelling.
5. Opdrachtnemer dient laptops te voorzien van een Gooise Meren sticker. Opdrachtgever bestelt zelf deze stickers en zal deze sticker met opdrachtnemer delen. De devices dienen te worden gestickerd. Opdrachtnemer deelt daarna een CSV-bestand met daarin devicedetails en welk stickernummer elk device heeft gekregen. Hier worden werkafspraken over gemaakt bij start overeenkomst.

E. Eisen ten aanzien van telefoons en tablets

1. Smartphones zijn geschikt voor een normale gebruiksduur van minimaal twee (2) jaar. Smartphones beschikken over een fabrieksgarantie van ten minste 12 maanden.
2. Tablets zijn geschikt voor een normale gebruiksduur van minimaal drie (3) jaar. Tablets beschikken over een fabrieksgarantie van ten minste 12 maanden.
3. De smartphones en tablets voldoen aan de op het moment van aanschaf geldende aanbevolen systeemeisen m.b.t. het installeren en gebruiken van de Microsoft365 applicaties en apps.
4. Opdrachtnemer dient telefoons en tablets te voorzien van een Gooise Meren sticker. Opdrachtgever bestelt zelf deze stickers en zal deze sticker met opdrachtnemer delen. De devices dienen te worden gestickerd en voorzien van een screenprotector en hoesje. Opdrachtnemer deelt daarna een CSV-bestand met daarin devicedetails en welk stickernummer elk device heeft gekregen. Hier worden werkafspraken over gemaakt bij start overeenkomst.

F. Eisen ten aanzien van overige ICT-hardware

1. Alle overige ICT-Hardware beschikt over een fabrieksgarantie van ten minste 12 maanden.

G. Eisen ten aanzien van communicatie, klachtafhandeling en managementrapportages

1. Alle communicatie en alle dienstverlening aan de gemeente Gooise Meren vindt plaats in de Nederlandse taal.
2. Opdrachtnemer hanteert één (1) vast contactpersoon incl. vaste back-up voor vragen van opdrachtgever omtrent bestellingen, reparatie en levertijden. Deze contactpersoon is beschikbaar van maandag t/m vrijdag van 08:00 tot ~~17:30~~~~18:00~~ uur.
3. Opdrachtnemer heeft een klachtenprocedure. Opdrachtnemer garandeert een maximale responsetijd van één (1) werkdag, ingaande na de dag van ontvangst, voor het beantwoorden van een vraag of het in behandeling nemen van een klacht. Opdrachtnemer komt binnen vijf (5) werkdagen, ingaande na de dag van ontvangst, met een passende oplossing.
4. Opdrachtnemer levert per kwartaal een managementrapportage waar minimaal de volgende onderwerpen zijn toegelicht: omzet, aantal orders, geregistreerde klachten en afnameoverzicht op artikelniveau.
5. Minimaal 2x per jaar toont opdrachtnemer in een managementrapportage aan een marktconforme prijs uit de markt te hebben gehaald voor de bestelde producten.
6. Opdrachtnemer is in staat, op elk gewenst moment, een overzicht te exporteren (Excel) uit de webshop of het digitale portaal. Het gaat om een overzicht op medewerker niveau per bestelling. Hierin staat minimaal per apparaat op een aparte regel: serienummer, IMEI-nummer, ~~Mac-adres nummer~~, prijs en ordernummer. Het Mac-adres nummer mag separaat worden aangeleverd voor levering.
7. Minimaal 1x per jaar toon opdrachtnemer in een managementrapportage aan op welke wijze opdrachtnemer bij de uitvoering van de opdracht invulling heeft gegeven aan diens plan van aanpak rondom circulariteit (uw plan van aanpak Gunningscriterium 3 onderdeel 2).

H. Eisen ten aanzien van prijs en opslagpercentage

1. Opdrachtnemer factureert per project of opdracht middels een digitale (verzamel) factuur via e-mail (*PDF). Deelfacturen zijn toegestaan in overleg.
2. Opdrachtnemer levert inkoopfacturen als bewijsstuk indien opdrachtgever meent dat de geoffreerde prijzen niet marktconform zijn. Op de inkoopfacturen staan altijd de betreffende serienummers (indien van toepassing).
3. De prijzen en het opslagpercentage zijn gedurende de overeenkomst all-in en bestaan minimaal uit kosten van vervoer, belastingen, invoerrechten, overige heffingen, assurantie, verpakkingskosten, verwijderingskosten ~~en eventuele installatie en montagekosten~~ en alle gestelde eisen uit het programma van eisen.

4. De prijzen dienen opgegeven te worden in euro's en exclusief btw.
5. De prijzen zijn marktconform en in ieder geval niet hoger dan de adviesprijs vanuit de fabrikant/producent. Indien opdrachtnemer hier niet aan voldoet dan is opdrachtgever gerechtigd om apparaten en toebehoren af te nemen bij een andere partij.
6. De opslagpercentages staan gedurende de overeenkomst vast. Gedurende de overeenkomst mag Opdrachtnemer enkel een lager opslagpercentage hanteren.
7. Opdrachtnemer dient opdrachtgever te adviseren over inkoop werkplekgerelateerde ICT-hardware om de beste inkoopprijs uit de markt te halen.

I. Eisen ten aanzien van garantie, reparatie, onderhoud en service

1. De apparaten worden geleverd met een garantie van opdrachtnemer van minimaal één (1) jaar na levering. Uitzondering is gebruikersschade, zoals vochtschade en valschade. Deze garantie bestaat uit minimaal: de reparatie van het apparaat, onsite support en/of omruil. Deze garantie geldt ook voor de accu's. De contractmanager van opdrachtgever zal met opdrachtnemer na gunning de garantietermijn per apparaat vaststellen in de SLA. Ook na het beëindigen van de overeenkomst blijft opdrachtnemer verantwoordelijk voor de garantie van de geleverde apparaten onder de overeenkomst.
2. Opdrachtnemer garandeert dat (storings)meldingen, vragen en klachten, die binnenkomen via opdrachtgever, in alle gevallen binnen vijf (5) werkdagen met een garantietermijn van tien werkdagen zijn afgehandeld door de Opdrachtnemer. We verwachten dat opdrachtnemer een SPOC voor ons inricht en het proces daarop voor ons inricht.
3. Tijdens de garantietermijn, zoals bedoeld onder 1.1., brengt opdrachtnemer geen extra kosten in rekening voor reparatie, voorrijkosten, administratiekosten of ander soortgelijke kostenposten.
4. Opdrachtnemer stelt retourstickers beschikbaar of komt het apparaat kosteloos afhalen indien deze gerepareerd moeten worden.
5. Indien door opdrachtnemer geleverde ICT-hardware binnen de garantie/supportperiode niet gerepareerd kan worden, dan stelt opdrachtnemer, na overleg met opdrachtgever, kosteloos een vervangende zelfde configuratie beschikbaar. Indien die niet meer leverbaar is stelt opdrachtnemer, uitsluitend na afstemming met en goedkeuring van opdrachtgever, kosteloos een gelijkwaardige of betere configuratie beschikbaar van een fabrikant.
6. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het coördineren van terugroepacties door de fabrikant. Dit dient voor opdrachtgever kosteloos te gebeuren. Ook dienen producten die worden teruggeroepen door opdrachtnemer kosteloos te worden vervangen (voor de duur van de terugroepactie of definitief als de producten definitief worden teruggehaald door de fabrikant) door minimaal kwalitatief gelijkwaardige producten. De gelijkwaardigheid is ter beoordeling aan opdrachtgever.
7. In het supportproces worden uitsluitend nieuwe, originele, door de fabrikant van de ICT-hardware goedgekeurde onderdelen gebruikt.